

Servistos reparations- og vedligeholdelsespolitik på Servisto produkter

Gældende fra 2. april, 2024

Servistos produkter indeholder teknisk tungt elektronik, som driftes indendørs og udendørs 24/7 hele året rundt. Selvom vi har investeret dyrt i komponenter af høj teknisk kvalitet, er det er naturligt, at vores produkter til tider kan gå i stykker.

Servisto er ansvarlig for vedligehold og reparation af alle produkter og ydelser, som indgår i Servistos udlejningsforretning.

Servisto er ansvarlig for vedligehold og reparation af solgte produkter, såfremt dette salg er omfattet af en service aftale, garanti og eller lignende. I så fald vil dette fremgå af ordrebekræftelse, mail eller underskrevet aftale.

Hvad angår fejl, mangler og defekter på produkter og ydelser er vores service defineret efter skema for omfanget heri og ud fra dette, er der fastsat en maksimal tidshorisont for, hvornår man kan forvente reparationen og udbedringen af fejl, og/eller ombytning af produkt.

Bemærk; Det er kundens ansvar, at rette henvendelse til Servisto Aps og oplyse om eventuel fejl, mangler, defekter o.lign. Tidsintervallerne i nedenstående liste er derfor gældende fra det tidspunkt, hvor Servisto Aps af kunder er blevet oplyst om en fejl og derved bliver bekendt med problemet.

I forlængelse af ovenstående, har Kunden pligt til, at hjælpe i udbedringen af fejl og reparationer i det omfang det er rimeligt og muligt; dvs.

- ved at sikre og skabe adgangsforhold til Servistos montører på adressen,
- bistå Servisto Aps i løbende dialog (fx telefonisk), indtil problemet er afhjulpet,
- assisterede med små opgaver i forbindelse med reparationen, som f.eks. genstart på relæ/el-tavle mv.

Såfremt Servisto Aps ikke kan udbedre fejlen indenfor de nedenstående fastsatte tidspunkter, kan kunde forlange kompensation i form af gratis forlængelse af aftalen proportionelt i forhold til fejlens varighed. Dette opgøres i timer og først fra tidspunktet ved overskridelse af nedenstående fastsatte tider, og kun hvis der er sket opfyldelse af ovenstående.

I tilfælde af mangler, fejl, driftsforstyrrelser mv. som skyldes kundens forhold eller forkert brug af udstyret, er Servisto Aps ikke forpligtiget til at give kunden nogen form for kompensation, ligesom kunden heller ikke kan forlange at de oplyste tider overholdes.

OBS: Det er alene Servisto Aps, der kan vurdere kategori og lead time for den enkelte reparation og udbedring. kunden er derfor ikke berettiget til at stille krav om specifik udbedrings horisont, ligesom f.eks. tyveri eller hærværk ikke er omfattet af listen. I en sådan situation vil rimeligheden bliver drøftet parterne imellem, i det at Servisto påråber sig force majeure, hvilket også vil gøre sig gældende ved f.eks. stormskader, brand mv. Denne liste er ikke udtømmende.

Leadtimes er alene gældende for normale hverdage/hverdage og omfatter derfor ikke helligdage, weekend mv. Hvis Servisto Aps eksempelvis bliver gjort bekendt med en fejl fredag eftermiddag, gælder tiderne først ved start mandag morgen. Ligeledes hvis udbedringen bliver afbrudt af en helligdag, weekend m.v, genoptages leadtime fra førstkommende hverdag.

Servisto Aps ønsker i alle tilfælde at indgå i løsningsorienteret dialog med kunderne, hvorfor vi bestræber os på at udbedre fejl og reparationer hurtigt og seriøst.

Fejl Type:	Eksempler:	Lead time for udbedring:
Simpelt system og/eller software relateret udfordring	Program crash, forkert indstilling af program, udfordringer med grafik og/eller styringssoftware	24 timer
Simpel hardware defekt	Strømforsyning, LED panel, Lyssensor, antenne, signal kabel, pc, sende boks	48 timer
Kompliceret system og/eller software relateret udfordring.	Systemfejl, hacking, netværk og database udfordringer m.m	72 timer
Kompliceret hardware defekt	Def. LED kabinet, hub card, recieving card	96 timer
Hærværk og tyveri	-	IKKE OMFATTET
Force majeure	f.eks. storm brand, mv.	72 timer

Obs: Listen med beskrevne fejl typer og eksempler herpå, er vejledende.